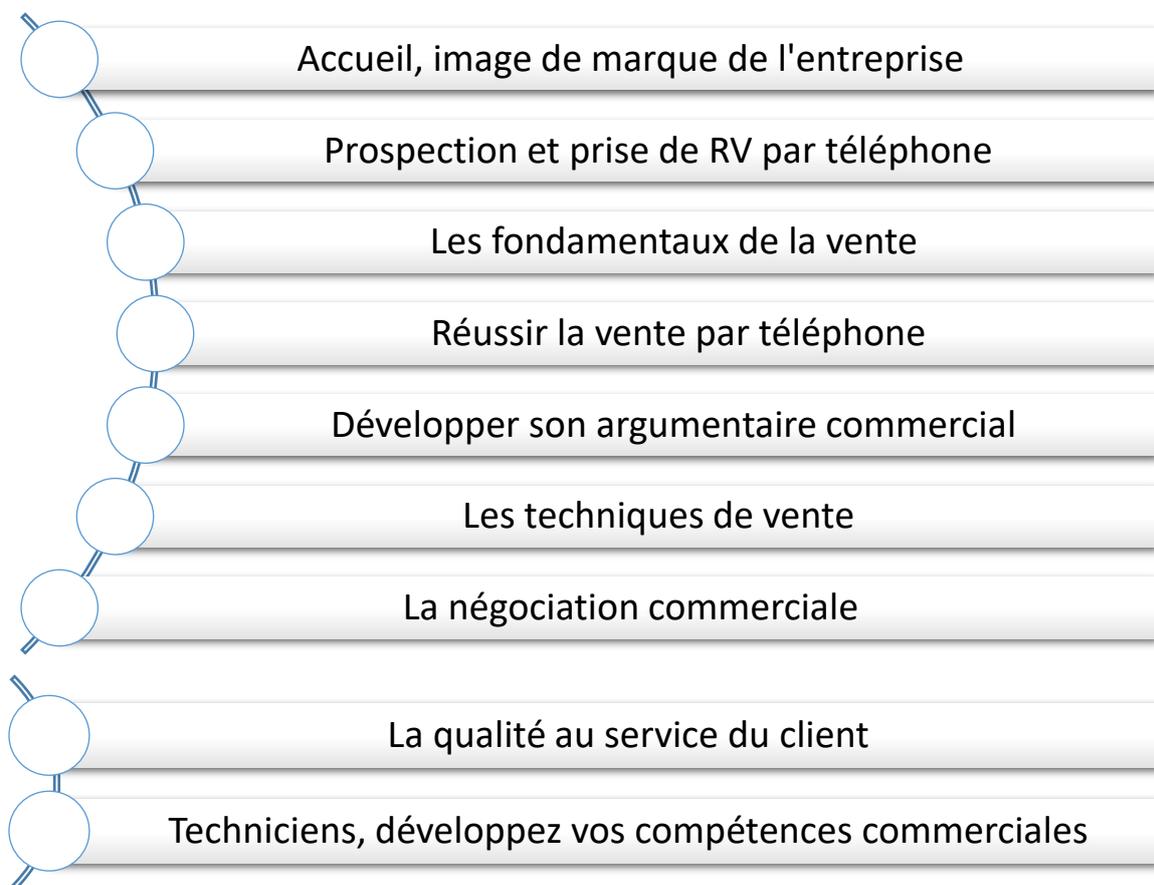


DOMAINE « COMMERCIAL »



CONSULTEZ EN DETAIL LES PROGRAMMES



ACCUEIL, IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients et de ses fournisseurs. Connaître et s'approprier les techniques d'accueil en face à face et par téléphone. Gérer les situations délicates

PROGRAMME :

Appréhender les enjeux et maîtriser les fondamentaux d'un accueil réussi

- Connaître son rôle et ses missions
- Associer l'accueil et l'image de marque de l'entreprise
- Adopter une approche positive
- Développer l'écoute active et la reformulation

Structurer l'entretien

- Se présenter pour bien accueillir
- S'adapter à chaque interlocuteur
- Les signaux d'écoute et la reformulation
- Donner un renseignement ou proposer une solution

Accueillir en face à face

- Améliorer son environnement de travail
- Valoriser son image et ses attitudes
- Respecter les distances interpersonnelles
- Décoder les comportements non verbaux

Communiquer par téléphone

- Adapter la voix, les mots et l'écoute
- Mettre en attente et reprendre une ligne
- Prendre des messages, proposer de rappeler ou d'orienter
- Assurer le suivi des appels

Gérer les situations délicates

- Gérer les comportements difficiles
- Se responsabiliser dans chaque situation
- S'exprimer de façon rassurante et positive
- Traiter les objections et les réclamations



Public : Personnel d'accueil, secrétaires, assistantes commerciales et comptables

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques : Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles.

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation : Mise en situation

Validation : Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription
→ 01 60 79 74 21
→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

PROSPECTION ET PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TELEPHONE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise, de ses produits et services au cours de la prospection téléphonique.

Connaître et s'appropriier les techniques de qualification de prospection et de prise de rendez-vous par téléphone.

PROGRAMME :

Communiquer par téléphone

- Le téléphone et l'image de marque
- Émetteur et récepteur
- Les composantes de la voix
- Le choix des mots
- Convivialité et directivité
- La prise d'ascendant

Structurer l'entretien

- Préparation de l'entretien
- Présentation et motif de l'appel
- Qualifier le bon interlocuteur
- La découverte et les questions
- Les signaux d'écoute et la reformulation
- Argumenter vers la solution
- Conclure, conforter et prendre congé

Préparer son argumentaire pour prospecter et prendre un rendez-vous

- Rédaction d'un argumentaire performant
- Le catalogue des questions/réponses et des objections
- Le passage du barrage secrétaire
- Les premières secondes de l'entretien
- La prise de rendez-vous : méthode SAPIN
- Créer un rythme de prospection

Public : Force de vente, technico-commerciaux, assistants commerciaux

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :
Apport théoriques – simulations
d'entretien – jeux de rôles

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des
consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation
des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou
consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription
→ 01 60 79 74 21
→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise, de ses produits et services au cours de la vente, s'initier à la vente et s'en approprier les techniques : identifier les attentes du client, traiter les objections, conclure efficacement la vente

PROGRAMME :

Appréhender l'acte commercial

- Ciblage et prospection
- L'état d'esprit client : la vente en face-à-face
- La présentation
- Créer un climat favorable
- La psychologie de la vente
- Ouvrir un dialogue constructif

Identifier les attentes du client

- Identifier les besoins et les motivations
- La pyramide de Maslow
- Le SONCAS
- Le questionnement
- L'écoute active
- Argumenter vers la solution et proposer

Traiter les objections

- L'acceptation et le traitement des objections
- Rédaction d'un argumentaire performant
- Le catalogue des questions/réponses et des objections
- Vendre : les 4 étapes majeures
- Comment atteindre ses objectifs ?

Conclure efficacement la vente

- Le choix des mots et leur impact
- Préparer sa conclusion
- Mise en avant des points forts
- Maîtriser les techniques pour conclure



Public : Personnel non vendeur souhaitant acquérir les techniques de vente

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Apport théoriques. Simulations d'entretiens, jeux de rôles. Utilisation de la vidéo.

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

~ Certificat de réalisation et attestation des acquis

~ CCE (en option) nous contacter

Modalités d'obtention de la certification :

Épreuve écrite ou constitution d'un portefeuille de preuves

 CERTIFICATEUR : CCI FRANCE

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

REUSSIR LA VENTE PAR TELEPHONE

OBJECTIFS :

Créer la qualité de la relation client par téléphone, maîtriser les spécificités de la relation téléphonique, construire un guide d'entretien adapté, mettre en œuvre les techniques de vente au téléphone, conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles, savoir mesurer les résultats de son activité

PROGRAMME :

Créer la qualité de la relation client par téléphone

- Créer les conditions d'une relation commerciale de qualité
- Intégrer qualité de service et image de marque
- Définir les enjeux et les objectifs

Maîtriser les spécificités de la relation téléphonique

- Connaître les contraintes et les opportunités
- Identifier les règles à respecter
- Adapter son dialogue en fonction des situations rencontrées
- Conseiller, vendre, négociateur, convaincre

Construire un guide d'entretien adapté

- Concevoir la trame de l'entretien
- Mettre en place des scripts adaptés
- Différencier appels entrants et appels sortants
- Rechercher la productivité et la qualité de l'entretien
- Trouver le bon dosage, ni trop flou, ni trop écrit

Mettre en œuvre les techniques de vente au téléphone

- Obtenir les bonnes informations
- Argumenter pour convaincre le client
- Traiter des objections, savoir y répondre
- Conclure, négociateur pour emporter l'accord
- Prendre congé

Conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles

- Garder le contrôle de l'entretien
- Manier le verbal, le non verbal
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation
- Appliquer les techniques de questionnement

Savoir mesurer les résultats de son activité

- Atteindre ses objectifs, gérer les écarts, capitaliser sur le retour d'expérience
- Les indicateurs de performances commerciales au téléphone

Public : Force de vente, technico-commerciaux, assistants commerciaux, téléconseillers : en émission ou réception d'appels

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :
Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*

DEVELOPPER SON ARGUMENTAIRE COMMERCIAL

OBJECTIFS :

Comprendre la place de l'argumentation dans la structure d'un entretien commercial. Savoir argumenter sur des produits ou services pour gagner en efficacité. Mettre en pratique les techniques d'argumentation pour vendre, négocier. Savoir se préparer dans les meilleures conditions.

PROGRAMME :

Préparer sa stratégie

- Anticiper et préparer une stratégie adaptée
- Définir le type d'argumentaire approprié
- Susciter l'intérêt pour mieux vendre
- Établir les limites entre convaincre et persuader

Construire un argumentaire adapté à son objectif

- Techniques pour créer un argumentaire efficace
- Le CAPEPS, exprimer des réponses répondant aux besoins du client
- Anticiper les objections pour mieux les traiter
- Se construire sa grille d'arguments
- Identifier les forces et faiblesses de ses produits ou services

Trouver les arguments pertinents

- Le fond et la forme d'un argument
- Argumenter au moment opportun
- Présenter le bon argument face à chaque objection
- Maîtriser la différence entre réfuter et contredire
- S'adapter à toutes les situations

Mobiliser les techniques de communication Interpersonnelle pour argumenter

- Utiliser les techniques de communication en fonction des situations
- Conduire un entretien d'argumentation, garder le contrôle
- Mieux écouter pour mieux argumenter
- Étudier son comportement, le savoir être pour être convaincant



Public : Force de vente, technico-commerciaux et toute personne désirant approfondir ses capacités d'argumentation

Pré requis : Maîtriser les fondamentaux de la vente

Modalités pédagogiques :

Des exercices de mises en situations vidéo ponctuent le déroulement de la journée. Travail à l'aide d'une grille d'évaluation. Définition de plan de progrès individuel.

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

~ Certificat de réalisation et attestation des acquis

~ CCE (en option) nous contacter

Modalités d'obtention de la certification :

épreuve écrite ou constitution d'un portefeuille de preuves

 CERTIFICATEUR : CCI FRANCE

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

LES TECHNIQUES DE VENTE

OBJECTIFS :

Appréhender le rôle du commercial, maîtriser les fondamentaux de la vente, conduire efficacement l'entretien commercial, connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation pour conclure une affaire et augmenter sa présence chez ses clients, suivre l'action commerciale, déterminer ses propres axes d'amélioration et points de vigilance

PROGRAMME :

Appréhender le rôle du commercial

- Enjeux et objectifs
- L'environnement commercial actuel
- La culture des services et de la relation client

Maîtriser les fondamentaux de la vente

- Mettre en œuvre une action commerciale adaptée: fidélisation, conquête
- Les techniques et outils de prospection et de vente
- Fichiers prospects, Book commercial, guide d'entretien
- Les phases clés de la vente : découverte, argumentaire, objection, conclusion
- Recueil des bonnes pratiques

Conduire efficacement l'entretien commercial

- Les différentes typologies : Prospection, vente, négociation
- Les compétences comportementales et relationnelles
- La communication interpersonnelle un outil majeur dans la vente et la relation client
- Techniques d'écoute, questionnement, reformulation
- Conclure l'entretien

Connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation

- Se construire un plan de négociation
- Préparation, stratégie

Suivre l'action commerciale

- Organisation
- Relance
- Mesure de l'efficacité

Définition d'axes de progrès individuels

Public : Commerciaux, chargés de relation clients, techniciens, ingénieurs d'affaires. Toute personne amenée à vendre un produit ou un service

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :
Pédagogie active, basée sur l'alternance d'échanges et d'apports didactiques. La formation est concrète et ludique grâce aux jeux de rôles filmés qui permettent de mettre en pratique les aspects théoriques

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription
→ 01 60 79 74 21
→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*

LA NEGOCIATION COMMERCIALE

OBJECTIFS :

Connaître les processus à l'œuvre dans une relation acheteur/vendeur, acquérir les techniques de négociation et s'entraîner à les mettre en œuvre : comprendre les fondamentaux de la négociation, préparer sa négociation, maîtriser les techniques d'expression et les étapes clés de la négociation

PROGRAMME :

Comprendre les fondamentaux de la négociation

- Les conditions d'une bonne négociation
- Les caractéristiques d'une négociation réalisable
- Les mécanismes relationnels

Préparer sa négociation : processus et stratégie

- Définir les enjeux et les objectifs de la négociation
- Décider d'une stratégie adaptée à la situation
- Définir les points négociables
- Analyser les enjeux et le profil de ses interlocuteurs
- Les alternatives en cas de rupture de la négociation

Maîtriser les techniques d'expression

- L'assertivité : s'affirmer dans les situations difficiles
- La structure d'une présentation réussie
- Savoir se sortir des blocages
- Négocier gagnant/gagnant
- Gérer la phase d'accord
-

Maîtriser les étapes clés de la négociation

- Les phases du déroulement de la négociation
- Démarrer une négociation
- Clarifier ses propositions et les argumenter
- Réagir aux contre-propositions et manier les concessions
- Marquer les accords et conclure la négociation



Public : Ingénieurs d'affaires, commerciaux, technico-commerciaux et toute personne appelée à participer à des négociations

Pré requis : Maîtriser les fondamentaux de la vente

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques, autodiagnostic et simulations. Les techniques et les méthodes sont expérimentées pendant la formation sur des cas pratiques

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

~ Certificat de réalisation et attestation des acquis

~ CCE (en option) nous contacter

Modalités d'obtention de la

certification : épreuve écrite ou constitution d'un portefeuille de preuves

 CERTIFICATEUR : CCI FRANCE

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

LA QUALITE AU SERVICE DU CLIENT

OBJECTIFS :

Accroître le sens de la culture client et disposer d'outils pour gagner en assurance : appréhender les enjeux de la relation client, développer la communication interpersonnelle comme outil majeur de la relation client, mettre en œuvre une culture du service pour fidéliser le client et détecter les informations commerciales stratégiques, prévenir et gérer les situations conflictuelles, mesurer la qualité de service, définir ses axes de progrès

PROGRAMME :

Appréhender les enjeux de la relation client

- L'environnement commercial actuel et la stratégie de l'entreprise
- Valoriser l'image de son entreprise grâce à la qualité de l'accueil et du service
- Savoir gérer toutes situations
- Les freins et les leviers de la relation client externe, client interne

Développer la communication interpersonnelle comme outil majeur de la relation client

- Adopter un comportement adapté envers les clients : savoir accueillir, écouter, comprendre, conseiller, informer, faire passer un message
- Les compétences comportementales, savoir être, état d'esprit, apparence
- Les compétences techniques
- Le fond et la forme de la communication
- Techniques d'écoute, questionnement, reformulation
- La conduite d'entretien lors de situation de contact en face à face et par téléphone
- L'équilibre entre bienveillance et efficacité envers les clients

Mettre en œuvre une culture du service pour fidéliser le client et détecter les informations commerciales stratégiques

- Mettre en œuvre une relation commerciale adaptée
- Développer le sens du service et la réponse aux besoins des clients
- Mesurer la qualité de service : indicateurs, objectifs de renforcement, bonnes pratiques
- Les opportunités à détecter pour assurer un suivi client de qualité

Prévenir et gérer les situations conflictuelles

- La gestion des clients exigeants, mécontents, difficiles
- Utiliser les situations difficiles pour renforcer la relation client
- Les techniques pour préserver la qualité de la relation
- Savoir doser son message en fonction de la situation
- L'assertivité
- La gestion du stress

Définir ses axes de progrès

Public : ADV, Assistantes, secrétaires, personnel technique et technico-commercial, SAV,...

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Pédagogie active, avec l'alternance d'apports didactiques et d'échanges. Jeux de rôles filmés pour mettre en pratique les aspects théoriques

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

~ Certificat de réalisation et attestation des acquis

~ CCE (en option) nous contacter

Modalités d'obtention de la certification :

épreuve écrite ou constitution d'un portefeuille de preuves

 CERTIFICATEUR : CCI FRANCE

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé



TECHNICIENS, DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

OBJECTIFS :

Développer les compétences du personnel technique en complétant sa connaissance par une culture relationnelle et commerciale : appréhender les compétences techniques et les aptitudes relationnelles nécessaires, développer sa communication orale, conduire et maîtriser un entretien, connaître et appliquer les principes de bases de la relation client

PROGRAMME :

Appréhender les compétences techniques et les aptitudes relationnelles nécessaires

- La fonction de technicien et les qualités nécessaires pour l'exercer
- La fonction de commercial et les qualités nécessaires pour l'exercer

Développer sa communication orale

- Les principes de base de la communication
- Le vocabulaire positif
- La communication non verbale

Conduire et maîtriser un entretien

- Initier un climat de confiance dès la prise de contact
- Ecoute passive et active, reformulation, questionnement
- Argumenter commercialement et techniquement
- Défendre son entreprise
- Traiter les objections
- Savoir dire non
- Négocier des délais pour une meilleure organisation
- Gérer les situations difficiles

Connaître et appliquer les principes de bases de la relation client

- Donner les informations nécessaires au client
- Former les clients à une utilisation optimale du matériel

Public : Responsables et techniciens du SAV, techniciens de maintenance ou de mise en service, conducteurs de travaux, techniciens sédentaires ayant un contact avec la clientèle.

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Exposé interactif, échanges d'expériences. Exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles bâtis à partir de situations réelles proposées par les participants

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*